Manual de abertura de chamados via GLPI

Este manual via para contribuir com o uso da ferramenta GLPI – Sistema para Abertura de Chamados pelos servidores do IFMG Campus Ouro Preto

- O que é o GLPI?
- Por que é importante abrir um chamado?
- Onde encontro o link de acesso ao GLPI?
- Como abrir um chamado?
- Abri um chamado. Como localizá-lo?
- Como complementar informações em um chamado já aberto?

O que é o GLPI?

O GLPI é um software livre utilizado como ferramenta de suporte ao usuário (helpdesk) e possibilita o gerenciamento de vários outros recursos de Tecnologia da informação.

No IFMG Campus Ouro Preto a ferramenta é utilizada para registrar as solicitações de atendimentos feitas pelos servidores e colaboradores ao setor de TI, com o objetivo de organizar e melhorar a qualidade dos atendimentos.

Este manual tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados.

Por que é importante abrir um chamado?

O Setor de TI possui um papel fundamental no bom funcionamento dos recursos tecnológicos do campus. Por prestar suporte a todos os setores e a um grande número de usuários, gerenciar as demandas que chegam por vários canais de comunicação não é tarefa fácil.

Assim, a abertura de chamados pelo GLPI permite:

- Formalizar as solicitações de atendimento;
- Que o solicitante acompanhe o andamento de sua demanda e interaja com os responsáveis pelo atendimento;
- Concentrar as solicitações em um único local onde toda a equipe de TI tem fácil acesso;
- Gerenciar, organizar e priorizar as demandas;
- Organizar o trabalho dos técnicos responsáveis pelos atendimentos e de toda a equipe de TI:
- Manter um histórico de solução de problemas, formando, assim, uma base de conhecimento;
- Gerar dados que permitam melhorar a qualidade do atendimento, bem como dos serviços prestados.

Onde encontro o link de acesso ao GLPI?

O Link de acesso ao GLPI está disponível no site do IFMG Campus Ouro Preto (

https://www.ifmg.edu.br/ouropreto), no menu **Central de Serviços / Serviços TI**.

Vestibular 2022: liberado o resultado final da



A ferramenta também pode ser acessada diretamente através do endereço https://servicosti.ouropreto.ifmg.edu.br/.

Como abrir um chamado?

PASSO 1: Acessar o endereço https://servicosti.ouropreto.ifmg.edu.br, onde a tela a seguir será apresentada:

PASSO 2: Digitar suas credenciais (login e senha) de acesso aos sistemas:

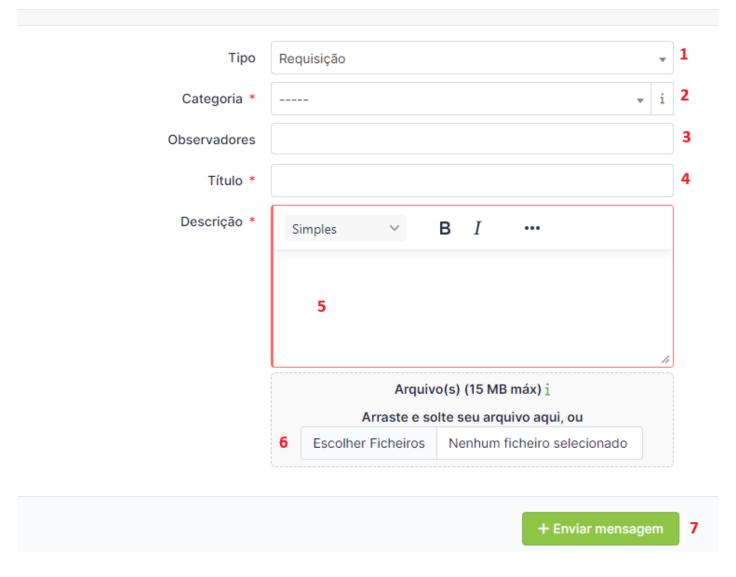
- Para técnicos administrativos e docentes: utilizar mesmo usuário e senha do Suap.
- Para colaboradores terceirizados: utilizar o mesmo usuário utilizado para conectar à rede wifi do campus.

Após digitar os dados de acesso, clique em **Entrar**.



Faça login p	ara sua conta	IFMG Campus Ouro Preto
Usuário		Central de Serviços de T
	•	
Senha	Esqueceu sua senha?	
✓ Lembrar de mim		
Entrar		

PASSO 3: Descreva as informações referentes à solicitação:



No campo TIPO (1), selecione o tipo de demanda (incidente** ou requisição).

**Incidente é parada não programada de um serviço ou queda na qualidade. (Exemplo: queda ou lentidão na internet);

No campo CATEGORIA(2), selecione a categoria na qual sua demanda se enquadre ou mais se aproxime.

No campo OBSERVADORES(3) você pode incluir pessoas que desejam acompanhar o chamado, informando seu nome completo, nome de

usuário ou adicionando seu email.

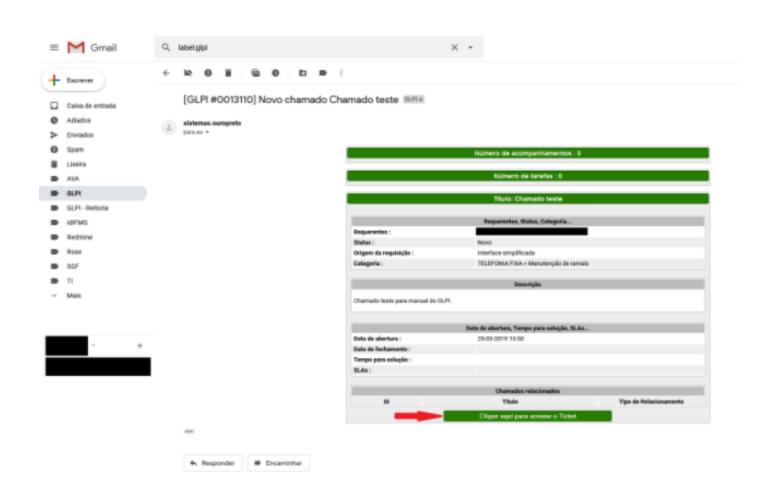
No campo TITULO(4) digite um título que ajude a localizar e identificar mais facilmente seu chamado. Ele deve ser objetivo e claro.

No campo DESCRIÇÃO(5) descreva sua demanda informando o maior número de detalhes possível. Em caso de demandas de estudantes, informe nome completo, RA e curso.

No campo ANEXO(6) é possível adicionar anexar documentos ou imagens que complementem as informações do chamado.

PASSO 4: Conferir as informações prestadas e clicar em ENVIAR MENSAGEM (7).

Após o envio da mensagem é gerado um ticket de atendimento com o número do chamado. Além disso, um resumo do chamado é encaminhado para o email do solicitante.



Abri um chamado. Como localizá-lo?

Há duas formas de localizar um chamado aberto, para acompanhamento ou inclusão de informações:

1) Acessar o ticket do chamado através do email

Para isto, basta localizar a mensagem recebida por email após a abertura do chamado e clicar em **CLIQUE AQUI PARA ACESSAR O TICKET**. O solicitante será redirecionado ao GLPI para que tenha acesso completo.



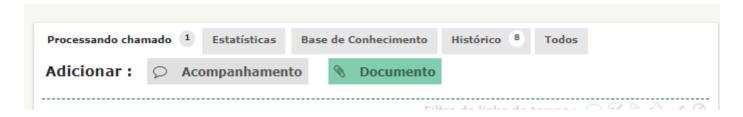
Com o GLPI aberto, na barra de menus, clique em **CHAMADOS**, como mostra a imagem abaixo. Após, localize o chamado que deseja acompanhar e clique sobre o título para abrí-lo.



Como complementar informações em um chamado já aberto?

Se você já abriu um chamado e agora precisa acessá-lo para incluir informações complementares, faça:

- 1) Abra o GLPI, localize o chamado e abra-o seguindo as orientações descritas em: https://manuais.ouropreto.ifmg.edu.br/books/manual-de-abertura-de-chamados-via-glpi/page/abri-um-chamado-como-localiza-lo
- 2) Após abrir o chamado, localize a opção ACOMPANHAMENTO e clique sobre ela.



3) Ao clicar em ACOMPANHAMENTO, o GLPI disponibilizará um espaço para complementação das informações e inclusão de documentos ou imagens. Após a complementação, clique em **ADICIONAR**.

